

授權、任務不確定性與內部顧客滿意度：一個腳本實驗研究

廖紫宜、張景旭

E-mail: 9805435@mail.dyu.edu.tw

摘要

近幾年來管理階層已開始注意員工在工作表現上的行為，是可以作為改善企業績效的模式，因此，一個成功的企業家應該將管理的焦點放在「滿意的員工」上，且員工也會隨著主管領導風格的不同以及任務不確定性的過程中影響自身的工作滿意度。因此，本研究欲進一步探討當主管給予不同的授權程度與不同的任務不確定性情境時對內部顧客滿意度之影響，並探究不同的授權程度對內部顧客滿意度是否有顯著影響。本研究採用2(授權)×2(任務不確定性)之腳本實驗法進行研究調查，分別敘述性統計、T檢定、二因子變異數分析進行資料分析，研究結果顯示，不同的授權程度確實會影響內部顧客之滿意度，且授權給內部顧客其滿意度會更高；但內部顧客滿意度在各個不同授權程度及任務不確定性之情境下並無明顯的差異。

關鍵詞：授權；任務不確定性；內部顧客滿意度；腳本實驗

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭	v	內容目錄	v
vi 表目錄	viii	圖目錄	viii
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	3	第二章 文獻探討	3
4 第一節 授權	4	第二節 任務不確定性	4
11 第三節 內部顧客滿意度	13	第四節 服務利潤鏈	13
18 第三章 研究方法	22	第一節 研究架構	22
22 第二節 研究假設	23	第三節 研究變項之操作型	23
定義	23	第四節 研究方法之選擇	24
25 第四節 研究方法之選擇	24	第五節 實驗設計	25
27 第五節 研究工具	26	第六節 資料分析	27
方法	27	第四章 資料分析	29
回收樣本統計資料	29	第一節 信度分析	29
33 第二節 信度分析	32	第二節 效度分析	32
34 第三節 效度分析	34	第三節 效度分析	34
34 第四節 效度分析	34	第四節 效度分析	34
34 第五節 效度分析	34	第五節 效度分析	34
58 第六章 結論與建議	58	第一節 結論	58
58 第一節 結論	58	第二節 管理意涵	60
61 第二節 管理意涵	60	第三節 研究限制及未來研究方向	61
61 第三節 研究限制及未來研究方向	61	參考文獻	63
72 附錄A 情境	72	附錄B 研究問卷(情境一)	72
74 附錄C 研究問卷(情境二)	77	附錄D 研究問卷(情境三)	77
80 附錄E 研究問卷(情境四)	83	附錄E 研究問卷(情境四)	83

參考文獻

- Teresa A. Swartz & Dawn Iacobucci (2002), 服務業的行銷與管理(李茂興, 戴靖惠, 吳偉慈譯), 台北:弘智文化事業有限公司, (原文於2000年出版)。王嵩竑(2005), 員工滿意度與顧客滿意度相關性之研究 - 七家臺灣地區醫院之實證分析, 國立臺北大學企業管理學系未出版之碩士論文。行政院主計處(2006), 國民生產毛額統計[線上資料], 來源: <http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=11978&CtNode=493> [2005, December 2] 吳麗敏, 洪志秀, 陳彰惠(2006), 授權賦能於組織之應用, 護理雜誌, 53(6), 53-58。吳文彬(2007), 服務利潤鏈之實證與影響因素之探討, 國立東華大學企業管理研究所未出版之博士論文。祝道松, 洪晨桓, 陳怡安(2007), 以服務利潤鏈觀點探討顧客忠誠之建立 - 以本國銀行為例, 顧客滿意學刊, 3(2), 95-120。倪豐裕, 邱炳乾(2001), 內外控人格特質和任務不確性對參與式預算制度效能的影響, 台大管理論叢, 12(1), 123-148。張心怡(2001), 授能領導 - 學校行政領導之新面向, 學校行政雙月刊, 13, 61-71。張康之, 程丹(2008), 任務型組織的動態能力建構[線上資料], 來源: <http://theory.people.com.cn/BIG5/49150/49152/6791239.html> [2008, February 2] 陳獻宗(2005), 工作滿意感、升遷制度和主管領導風格之間關係的研究:以台灣省自來水公司東部地區管理處士級人員為例, 佛光人文社會學院管理學研究所職專班未出版之碩士論文。曾明淳(2002), 策略、任務不確定性與管理會計系統關係之研究, 國立

中山大學企業管理學系未出版之碩士論文。黃梨香(2002), 主管領導風格與部屬工作產出關係之研究 - 以台灣保險業為例, 大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。黃珊(2005), 護理人員賦權、組織承諾與工作滿足感之相關性及其預測因子, 高雄醫學大學護理學研究所未出版之碩士論文。馮正民, 鄭光遠(2006), 探討航空公司員工滿意度與顧客忠誠度關係之研究:由服務行為之觀點探討, 運輸計劃季刊, 35(2), 191-232。蔡崑源(2000), 華進集團員工滿意度、工作投入、組織承諾與離職意願之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。韓念嘉(2007), 信任、授權與員工工作滿意度之研究, 國立中山大學企業管理學系在職專班未出版之碩士論文。簡金鴻(2006), 兩岸三地企業領導型態對工作滿意度之研究 - 以某台商製造業為例, 開南管理學院企業管理研究所碩士在職專班未出版之論文。羅世輝, 湯雅云(2003), 外控人格特質與授權賦能認知對工作滿足之影響 - 以金融保險業為例, 人力資源管理學報, 3(1), 1-19。Andrew, H. V. & Andre L. D. (1974). A task contingent model of work-unit structure. *Administrative Science Quarterly*, 19(2), 183-197. Blake, R. R., Mouton, J. S., Barnes, L. B., & Greiner, L. E. (1964). Breakthrough in organization development. *Harvard Business Review*, 42(6), 133-155. Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1992). Services marketing starts from within. *Marketing Management*, 1(1), 24-34. Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of services growing in-terest emerging perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 236-245. Barner, R. (1994). Enablement: The key to empowerment. *Training & Development*, 48(6), 33-36. Craig, L. P., Henry, P. S. Jr., Jonathan, F. C., & Gail, B. (2003). Transactors, transformers and beyond: A multi-method development of a theoretical typology of leadership. *The Journal of Management Development*, 22(4), 273-307. Eskildsen, D. & Dahlggaard, G. (2000). A causal model for employee satisfaction. *Total Quality Management*, 11(8), 1081-1094. Frank, H. (2005). The effects of tolerance for ambiguity and uncertainty on the appropriateness of accounting performance measures. *ABACUS*, 41(3), 241-264. Florian, V. W., Heiner, E., & Maren, W. (2007). Does the employee-customer satisfaction link hold for all employee groups? *Journal of Business Research*, 60(7), 690-697. Gremler, D. D., Bitner, M. J., & Evans, K. R. (1994). The internal service encounter. *International Journal of Service Industry Management*, 5(2), 34-56. Garry, A. G., & Stephen, Y. (2005). Test of a service profit chain model in the retail banking sector. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(1), 1-22. Gehring, D. R. (2007). Applying traits theory of leadership to project management. *Project Management Journal*, 38(1), 44-54. House, R. J., & Mitchell, T. R. (1974). Path-goal theory of leadership. *Journal of Contemporary Business*, 3(2), 81-97. Heskett, J. L., Thomas, O. J., Gary, W. L., Earl, S. W. Jr., & Leonard, A. S. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard business review*, 72(2), 164-170. Hollowell, R., Schlesinger, L. A., & Zornitsky, J. (1996). Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning*, 19(2), 20-31. Herbert, W., & Chris, H. (2005). Are variety-seekers bad customers? An analysis of the role of recommendations in the service profit chain. *Journal of Relationship Marketing*, 4(3/4), 42-57. Howard, S. (2006). Moving towards, into and through principalship: developing a framework for researching the career trajectories of school leaders. *Journal of Educational Administration*, 44(4), 408-420. Joseph, W. B. (1996). Internal Marketing builds service quality. *Journal of Health Care Marketing*, 16(1) 54-49. Jennifer, R. (1997). Academic leaders: Made or born? *Industrial and Commercial Training*, 29(3), 78-84. Jeffrey, A. M. (1999). Reframing leadership pedagogy through model and theory building. *Career Development International*, 4(3), 163-169. Keller, T., & Dansereau, F. (1995). Leadership and empowerment: A social exchange perspective. *Human Relations*, 48(2), 127-146. Kasturi, A. (2003). Internal processes in services and customer relationships. *IIMB Management Review*, 15(3), 82-88. Kidder, D. L. (2005). Is it ' who I am ', ' what I can get away with ', or ' what you ' ve done to me ' ? A multi-theory examination of employee misconduct. *Journal of Business Ethics*, 57(4), 389-398. Lagace, L. (1991). An exploratory study of reciprocal trust between sales managers and salespersons. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 11(2), 49. Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Hand-book of Industrial and Organizational Psychology*, 12(3), 1297-1349. Leeann, C. (2005). Workers at heart of jack in the box philosophy. *Nation ' s Restaurant News*, 39(37), 59-59. Lee, C., & Chen, W. J. (2005). The effects of internal marketing and organizational culture on knowledge management in the information technology industry. *International Journal of Management*, 22(4), 661-672. Mohammed, R., & Pervaiz, K. A. (1993). The scope of internal marketing: Defining the boundary between marketing and human resource management. *Journal of Marketing Management*, 9(3), 219-232. Pieter, J. A. N., & Willem, W. C. (1990). Customer satisfaction: A comprehensive approach. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 20(2), 2-46. Papsolomou, I., & Vrontis, D. (2006). Using internal marketing to ignite the corporate brand: The case of the UK retail bank industry. *Journal of Brand Management*, 14(1/2), 177-195. Rajiv, J. (2007). Internal marketing in service organizations: Need for reorientation. *Journal of Service Marketing*, 5(4), 28-36. Ralph, M. S. (1948). Personal factors associated with leadership: A survey of the literature. *The Journal of Psychology*, 25(3), 35-71. Rhain, S., & Stuart, C. (2000). Applying the service profit chain in a retail environment. *International Journal of Service Industry Management*, 11(3), 244-268. Ruey, D. C., Yeun, W. C., & David, H. (2003). The effect of task uncertainty, decentralization and AIS characteristics on the performance of AIS: An empirical case in Taiwan. *Information & Management*, 40(7), 691-703. Russ, E. D. (2004). Customer service competencies: a global look. *Human Resource Development International*, 7(2), 211-231. Schultz, D. E. (1998). It's the employees, stupid. *Marketing News*. 32(20), 6. Samer, F. & Sambamurthy, V. (2006). Leadership of information systems development projects. *IEEE Transactions on engineering management*, 53(2), 238-249. Srivastava, A., Bartol, K. M., & Locke, E. A. (2006). Empowering leadership in management teams: Effects on knowledge sharing, efficacy, and performance. *Academy of Management Journal*, 49(6), 1239-1251. Thomas, F., Thomas, A., & Laura, M. M. (2006). Customer satisfaction and the austrian pharmacy retailing industry seen from a growth-oriented perspective. *European Retail Digest*, 50(4), 31-36. Walter, H. (1969). The Validation and extension of Fiedler's theory of leadership effectiveness. *Academy of Management Journal*, 4(2), 33-47. Wagner, A. K., Vikas, M., Fernando, D. R., & Jose, A. M. (2002). Assessing the Service-Profit Chain, 21(3), 294-317. Vora, M. K. (2004). Creating employee value in a global economy through participation, motivation and development. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(5), 793-806